SONY

3-097-846-03

myloカルテ

このmyloカルテは、mylo修理受付の際にご記入いただくものです。

修理添付用myloカルテに必要事項をご記入いただき、ソニー指定業者が修理品をお預かりにお伺いした際に、修理品と一緒にお預けください。

修理に関するご相談およびお申込みは
ネットコミュニケーションカスタマーリンク修理相談窓口

電話番号 0120-37-9922（フリーダイヤル）

※携帯電話、PHS、一部のIP電話、海外などからご利用の場合は、0466-30-3080（通話料はお客様負担となります）

お電話いただく前にお読みください

1. お客様のmyloをお手元にご用意ください。ご指摘症状によっては、ご案内した操作をしていただく事で改善され、お預けいただかなくても問題が解決する場合があります。
2. 販売店様独自の延長保証にご加入されている場合は、延長保証適用について、販売店様へ事前にご確認ください。
3. myloに関する最新サポート情報、よくあるお問合せとその回答が、下記URLからご確認いただけます。

   http://www.sony.co.jp/mylo/support/
4. 修理相談窓口へお電話いただくにあたり、裏面の「お客様の個人情報のお取扱について」にご了承いただき、お問い合わせください。また、ご質問やご意見に適切かつ迅速に対応するため、通話内容を記録させていただく場合があります。

詳細につきましては、ご購入商品に同梱されている取扱説明書の『保証書とアフターサービス』の項目をご覧ください。

◆市販の液晶保護シート等について

お客様が市販の液晶保護シート、プライベートシートなどを貼られている場合、修理時の故障箇所によっては、弊社の判断で剥がさせていただく場合があります。その場合の剥がしたシートやシール類の現状復帰はいたしかねますので、あらかじめご了承願います。

myloカルテ記入の仕方

ネットコミュニケーションカスタマーリンクにお電話いただいた日付、修理受付番号（お電話いただいた際に受付担当者がお知らせします）、修理に出される機種名と製造番号（本体に記載されています）、お買い上げ日、ソニー延長保証の有無などをご記入ください。

昼間連絡先は、弊社から症状が再現しない場合の確認や見積り案内等をご連絡する場合に、確実にご連絡が取れる連絡先で、ご連絡しても差しつかえない電話番号をご記入ください。

◆見積りのご連絡について

「見積り必要」とご記入いただいた場合で、こちらからお見積りをお出しした後に修理をキャンセルされた場合には、見積り診断料として￥3,150（税込）をご請求させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

◆メモリーなどの初期化または交換が必要となる場合には、弊社の判断で初期化を行なわせていただきますのでご了承ください。

なお初期化により、お客様が転送・作成したファイル、各種設定、音楽データなどが全て消去され、ご購入された時の初期（工場出荷）状態にもどりますので、必要なデータはあらかじめお客様にてバックアップをされるようお願いいたします。

◆修理代金のお支払い方法について（ネットコミュニケーションカスタマーリンクに修理ご依頼いただいた場合）

お客様が修理完了品をお受け取りになる際に、ソニー指定宅配業者に現金にてお支払いください。
なおクレジットカードでのお支払いの場合は、翌月一括払いのみとなっておりますので、ご注意ください。

・お支払いには、ご利用本人名義のクレジットカードのみご利用いただけます。
・必要事項（カード種類、番号、有効期限）をご記入のうえ、必ずクレジットカードのご所有者が署名してください。
・カードの有効期限は、『月/年』の順で記載されていますので、記入時にはご注意ください。
　例えば表示が『06/07』となっている場合、有効期限の記載は『2007年6月』となります。
・ご利用可能なクレジットカードは、VISA、MASTER、JCBです。

（注）保証期間中であっても、故障内容によっては（落下、冠水、破損など）、保証規定対象外で有料となる場合がございます。

◆症状の記入について

①出来るだけ具体的にお書きください。特に「電源入らず」や「起動せず」とだけ書かれている場合、どういう状態でその症状が発生するのかが正確に把握出来ないため、弊社で症状確認をしようとしても再現しない場合が多く見受けられます。その場合には、お客様に何度か電話で状況をお尋ねする事になりますので、結果として修理でお預りする期間が長くなってしまい、ご迷惑をお掛けしてしまいます。

【 簡単すぎる記入例 】		【 具体的で良い記入例 】
起動しない	➡	**電源を入れると、ときどきmyloの文字が出たままの状態になり、画面が変らない。**
電源が入らない	➡	**USBケーブルをパソコンに接続すると電源が切れ、その後電源が入らなくなる。**

②症状に関連するチェック項目について

該当する表現の□に“✓”チェック（複数選択可能）、または必要に応じてご記入をお願いいたします。

③症状の再現手順について

お客様宅では常時発生している症状でも、弊社で修理しようとすると全く再現しない（本体に異常が見られない）場合があります。このため、どういう手順で発生するかを教えていただけますと、弊社でもお客様と同じ操作が出来ますので、故障の原因がわかるまたは推定できる場合があります。

【記入例】
- **バッテリーで使用中に、ACパワーアダプターを本体に挿すと発生する。**
- **本体とパソコンをUSBケーブルで接続して、ケーブルを抜き差しすると発生する。**
- **メモリースティックにデータを入れ、本体に転送すると発生する。**

④周辺機器について

本体が故障していると思われる場合でも、実は接続されている周辺機器側に問題がある場合があります。お客様の使用環境を把握し、原因をすみやかに発見するためにも、これらの情報を出来るだけ詳しくお聞かせください。

【記入例】		
	☑機器（製品）名： **パソコン　VGN-SZ72B/B**	メーカー名： **ソニー**
	□機器（製品）名：	メーカー名：

◆修理用補修部品について

ソニーでは、修理対象機器を長期にわたり修理可能とし、また環境保護等を推進するため、修理サービスご提供の際に再生部品または代替品を使用することがあります。また交換した部品は、上記の理由によりソニーが回収させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

修理サービスの提供にあたり知りえたお客様のmyloの状態（各種設定など）に関する情報は、「お客様の個人情報のお取扱について」に準じた取扱をいたします。

●myloカルテ●

修理品添付用

ご記入にあたり、裏面の「お客様の個人情報のお取扱いについて」と、「mylo本体上のデータについて」にご了承いただき、以下にご記入ください。なお本myloカルテは複写にはなっておりませんので、控えが必要な場合はお客様の方でお取りいただけますようお願いいたします。

日付	年　月　日	修理受付番号
機種名		製造番号
お買い上げ日	年　月　日	本体（　　　）
延長保証について	□ソニー延長保証あり（延長保証サービス、ソニースタイル3年間保証（修理）サービスなど） □なし ※ソニー延長保証にご加入いただいている方は、このmyloカルテと一緒に、必要事項をご記入いただいたサービスカードも添付をお願いいたします。 ※販売店様独自の延長保証にご加入されている場合は、販売店様へ必ず事前にご相談ください。	
フリガナ		電話番号　ご自宅（　　）　ー
ご所有者名		昼間連絡先　お勤め先・携帯・FAX・（　　） （　　）　ー

修理完了品の返送先がお引取り先と異なる場合のみ、以下にご記入ください。

フリガナ		返送先お電話番号
返送先お名前		（　　）　ー
返送先ご住所	〒	

見積りのご連絡について	□不要　□15,750円（税込）以下の場合不要 □（　　）円以下の場合不要　□必要
本体内蔵メモリーの初期化について（著作権対応データの消去も含む）	□同意する □同意しない ➡ ご指摘症状改善のための処置をとることができず、そのままお返しする場合があります。

修理代金のお支払い方法 ご希望のお支払い方法の□欄にチェックしてください	□現金払い ➡ 修理品をお受け取りになる時に、代金をお支払いいただきます。		
	□クレジットカード ➡ クレジットカードをお選びになった場合は、下欄にも必要事項をご記入ください。 ※カード種類、カード番号、有効期限、署名に一点でも不備があるとカード処理が出来ませんので、ご注意ください。 お支払いにつきましては、「翌月一括払い」のみとなっております。		
	カード種類	□VISA　□MASTER　□JCB	有効期限　20　年　月
	カード番号		私は上記により依頼した修理については、その代金をクレジットカードより支払います。 署名（サイン）

症状についてご記入ください

どのような症状ですか？（発生している現象を出来るだけ具体的に記入してください。また修理を依頼される前に、ご自身で行なわれた対処などがありましたら、あわせてお知らせください）

その症状はどういうきっかけで出るようになりましたか？

その症状はいつも出ますか？　□いつも　□時々（頻度は　回に1回ぐらい）
その症状はどのようなタイミングで出ますか？　□使い始め　□時間が経つと　□時間に関係なく

どのような状況で、その症状は発生していますか？（該当する箇所にチェックまたはご記入ください。複数選択可能）
(1) 電源オン・オフ時 ➡ □電源オン時　□電源オフ状態で
(2) ネットワークの接続先 ➡ □ご自宅のアクセスポイント　□公衆ワイヤレスLANアクセスポイント　□mylo（アドホック先）　□その他（　）
(3) 不具合が発生する通信先（プロバイダーなど）➡（　）
(4) 特定の機能を使用している時 ➡ □キーボード　□USB　□タッチパネル　□その他（　）
(5) 特定のアプリケーションを使用している時 ➡ □（　）
(6) 画面はどのようになっていますか ➡ □割れ　□真っ白　□真っ暗　□筋が入る　□その他（　）
(7) その他（具体的に：　）

その症状はどういう手順で発生しますか？（お客様宅で常に出ている症状でも、こちらで再現しない場合がありますので、ご協力をお願いいたします）

接続して使用されている周辺機器はありますか？故障内容によってはそちらが原因である場合もありますので、メーカー名や製品名の情報をご記入ください。
（通信相手のパソコン、ワイヤレスLANアクセスポイントなどを含みます）

□機器（製品）名：　メーカー名：
□機器（製品）名：　メーカー名：

※お電話いただいた際にお聞きした質問項目と重複する箇所がございますが、全てご記入くださいますようお願い申し上げます。

「本用紙に関するご注意」
法令（郵便法第五条）により、以下の遵守をお願いいたします。
・宅配便に同梱する書面（myloカルテ）は、無封の状態（封筒に入れた場合は封をしない）としてください。
・本用紙には指定内容以外の事柄を記入しないでください。
・本用紙および保証書以外の書面（弊社に不具合の症状を伝えるために必要な書面を除く）を宅配便に同梱しないでください。

ソニー株式会社
ネットコミュニケーションカスタマーリンク修理相談窓口
TEL 0120−37−9922（フリーダイヤル）

お客様の個人情報のお取扱について

14さいまでのおこさまは、ほごしゃのかたといっしょにかいてください

ソニー株式会社(以下、「ソニー」とします)は、mylo修理サービスに関して、ソニーにご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報ならびにお客様がサポートおよびサービス等をご利用した際にソニーが記録する履歴(以下、これらを総称して「お客様の個人情報」とします)について、以下の定めに従い取り扱うことをご了承願います。

1. お客様の個人情報の利用目的について

お客様の個人情報は、下記の目的を達成するために必要な範囲で取り扱います。お客様の事前のご了承なく下記の目的以外の取り扱いはいたしません。

(1) mylo修理サービスのご提供および代金決済
(2) 製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
(3) 商品の開発およびサービス・サポート向上のための参考

2. お客様の個人情報の安全管理

ソニーは、お預かりした個人情報を上記利用目的の範囲内で正確・最新の内容に保つように努め、不正なアクセス、改ざん、漏えいなどから守るべく、現時点での技術水準に合わせた必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

3. お客様の個人情報の第三者への提供

下記の場合を除き、お客様のご了承なくお客様の個人情報を第三者に提供いたしません。ただしお客様個人を特定できない統計情報についてはこの限りではありません。

(1) お客様にお知らせした利用目的のために、ソニーが業務を委託する協力会社に対してお客様の個人情報の提供が必要な場合。(なお、ソニーは、協力会社を十分な個人情報のセキュリティ水準にあることを確認の上選定し、契約等を通じて、必要かつ適切な監督を行います。)
(2) 司法機関または行政機関から法令に基づく要請を受け、要請理由が妥当と判断した場合。
(3) 人の生命、身体、財産を保護するため、あるいは刑法上の犯罪行為等からソニーの財産を保護するために提供する必要があり、かつ本人の同意を得ることが困難である場合。

4. お問い合わせおよびその他のご連絡

ご提供いただいたお客様の個人情報についてのお問い合わせは、ネットコミュニケーションカスタマーリンク修理相談窓口までご連絡ください。

発行日:2008年1月1日

◆mylo本体上のデータについて

1. 修理サービス提供において、不具合症状の発生・改善等の確認のために必要最小限の範囲で本体のファイルを開いたり、アプリケーションを起動することがあります。ただしそれらをソニー側で複製・保存することはありません。
2. ソニーにて交換した内蔵記憶装置を含む部品の保管や処分につきましては、第三者がその情報に不当に触れる事が無いように、合理的な範囲内で厳重な管理体制の下で作業を行ないます。またこの目的のため、ソニーの責任の下で事業協力会社に作業を委託する場合がございます。